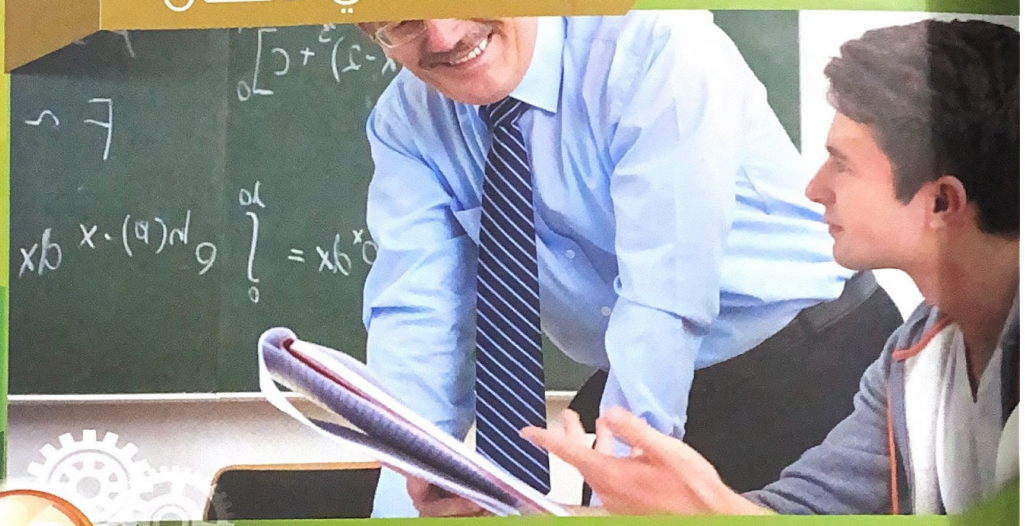
مقدمة في الاتصال



مقدمة

كان الاتصال ومازال أحد الأعمال التي يرتبط وجودها بوجود الإنسان ذاته. ومرد ذلك إلى أنه مدني بطبعه، وأنه مفطور على الحرص على أن يفهم غيره، ويفهمه غيره، وهذا الفهم يتأتى بما نسميه الاتصال الإنساني Human Communication إن الاتصال ببساطة هو أحد المهارات الأساسية التي يحتاج إليها الإنسان في حياته فما المقصود بالاتصال ومهاراته و ما عناصره؟ وقبل الحديث عن الاتصال نتعّرف على المهارة وكيف نكتسبها.

مفهوم المهارة وكيف نكتسبها

المهارة في اللغة: الحذق والإتقان، وفي الحديث: قال صلى الله عليه وسلم: "الماهر بالقرآن مع السفرة الكرام البررة".

وفي الاصطلاح: المهارة معناها القدرة اللازمة لأداء عمل معين بسرعة ودقة وإتقان.

نشاط 1-1

اكتساب المهارات

اختر مهارة من المهارات التي ترغب في اكتسابها، ثم اكتب - من وجه نظرك - المراحل والخطوات التي تمر بها لتكتسب هذه المهارة.

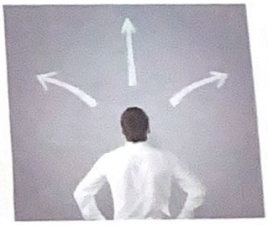
هناك أربع مراحل لاكتساب المهارة

سلم التعلم واكتساب المهارات

مرحلة اللاوعي واللامهارة :

وفي هذه المرحلة لا يعلم المرء شيئاً عن المهارة، ولا يفكر فيها، أو يستشعر الحاجة إليها؛ كمن لا يجيد قيادة السيارة ولا يفكر فيها. وللانتقال من هذه المرحلة لا بد من وجود دافع أو حافز، كظهور الحاجة لتعلم قيادة السيارة.

01



02

مرحلة الوعي واللامهارة:

و في هذه المرحلة يتنبه المرء لأهمية المهارة؛ فيدرك أن عاداته ومهاراته تحقق حاجته؛ فتنشأ عنده الرغبة في اكتساب المهارة.

مرحلة الوعي والمهارة :

وهي المرحلة التي يتعلم فيها المهارة، ويتدرب عليها وتتطلب منه جهداً لإتقانها، فيهتم بتفاصيلها كاملة، ففي مثال قيادة السيارة، فإن من بدأ تعلم القيادة ينظر في كل ما حوله بعناية شديدة، ويستحضر تفاصيل القيادة على الوجه الصحيح. وتستمر هذه المرحلة حتى تصبح المهارة جزءاً من اللاوعي، ثم تنتقل إلى المستوى الرابع.

03

04

مرحلة اللاوعي والمهارة:

وهنا يصبح متقناً للمهارة من غير جهد، ومن غير استحضار لتفاصيل أدائها، كقيادة السيارة حين يتقنها المرء .

تذكر

إن الرغبة في التعلم هي أول المحركات إلى اكتساب المهارة، وتنشأ من إدراك الحاجة إلى المهارة، والوعي بأهمية تعلمها، وما يترتب على الجهل بها من عواقب. ثم تأتي المعرفة والتعلم، من أجل اكتسابها والعمل بها. ثم تصبح بالتدرج عادة وعملاً من الأعمال التي يقوم بها الإنسان بلا وعي.

وغياب واحد من هذه الثلاثة (الرغبة، والمعرفة، والممارسة) يؤثر في اكتساب المهارة، فغياب الرغبة يحول دون اكتسابها، والتعلم من غير تطبيق لا يفيد ، كما قال الإمام الشافعي رحمه الله: (ليس العلم ما حفظ، العلم ما نفع) ، ولا تطبيق من غير تعلم .

إن التطبيق الدائم والمتكرر هو الذي يصيّر العمل عادة، والعادة طبع ثان، وفي الحديث الشريف: "وما يزال الرجل يصدق ويتحرى الصدق؛ حتى يكتب عند الله صدّيقًا".

نشاط 1-1

اكتساب المهارات

اختر مهارة من المهارات التي ترغب في اكتسابها، ثم اكتب - من وجه نظرك - المراحل والخطوات التي تمر بها لتكتسب هذه المهارة.

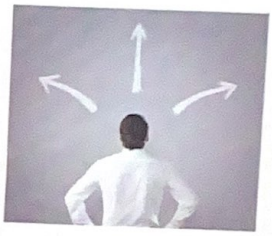
هناك أربع مراحل لاكتساب المهارة

سلم التعلم واكتساب المهارات

مرحلة اللاوعي واللامهارة :

وفي هذه المرحلة لا يعلم المرء شيئاً عن المهارة، ولا يفكر فيها، أو يستشعر الحاجة إليها؛ كمن لا يجيد قيادة السيارة ولا يفكر فيها. وللانتقال من هذه المرحلة لا بد من وجود دافع أو حافز، كظهور الحاجة لتعلم قيادة السيارة.

01



02

مرحلة الوعي واللامهارة:

و في هذه المرحلة يتنبه المرء لأهمية المهارة؛ فيدرك أن عاداته ومهاراته لا تحقق حاجته؛ فتنشأ عنده الرغبة في اكتساب المهارة.

مرحلة الوعي والمهارة :

وهي المرحلة التي يتعلم فيها المهارة، ويتدرب عليها وتتطلب منه جهداً لإتقانها، فيهتم بتفاصيلها كاملة، ففي مثال قيادة السيارة، فإن من بدأ تعلم القيادة ينظر في كل ما حوله بعناية شديدة، ويستحضر تفاصيل القيادة على الوجه الصحيح. وتستمر هذه المرحلة حتى تصبح المهارة جزءاً من اللاوعي، ثم تنتقل إلى المستوى الرابع.

03

04

مرحلة اللاوعي والمهارة:

وهنا يصبح متقناً للمهارة من غير جهد، ومن غير استحضار لتفاصيل أدائها، كقيادة السيارة حين يتقنها المرء .

تذكر

إن الرغبة في التعلم هي أول المحركات إلى اكتساب المهارة، وتنشأ من إدراك الحاجة إلى المهارة، والوعي بأهمية تعلمها، وما يترتب على الجهل بها من عواقب. ثم تأتي المعرفة والتعلم، من أجل اكتسابها والعمل بها. ثم تصبح بالتدرج عادة وعملاً من الأعمال التي يقوم بها الإنسان بلا وعي.

وغياب واحد من هذه الثلاثة (الرغبة، والمعرفة، والممارسة) يؤثر في اكتساب المهارة، فغياب الرغبة يحول دون اكتسابها، والتعلم من غير تطبيق لا يفيد ، كما قال الإمام الشافعي رحمه الله: (ليس العلم ما حفظ، العلم ما نفع) ، ولا تطبيق من غير تعلم .

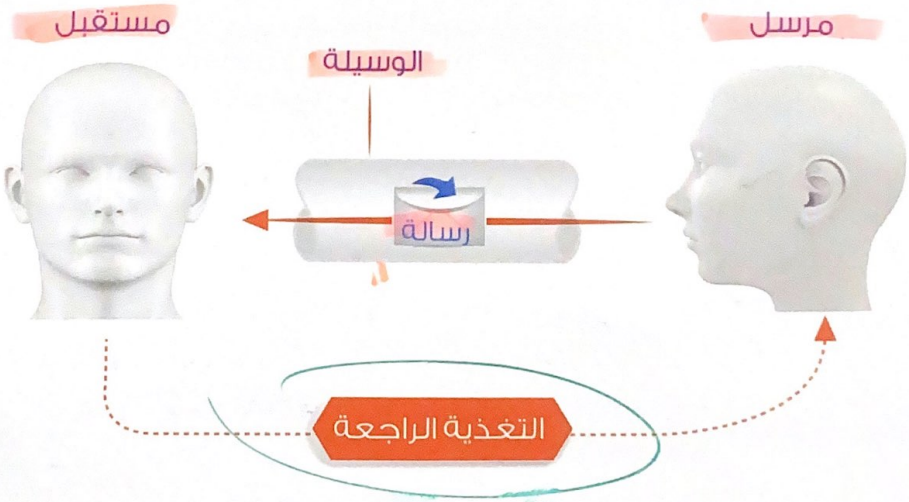
إن التطبيق الدائم والمتكرر هو الذي يصيّر العمل عادة، والعادة طبع ثان، وفي الحديث الشريف: "وما يزال الرجل يصدق ويتحرى الصدق؛ حتى يكتب عند الله صدّيقًا".

مفهوم الاتصال

ليس هناك اتفاق على مفهوم هذا المصطلح ولكننا غير معنيين بما وقع فيه من خلاف، وحسبنا أن نستخلص مما قيل فيه عبارة موجزة، نبين ماهيته، فهي التي تهمنا . ويمكن تعريفه بأنه **تبادل المعلومات والآراء والمشاعر عن طريق رموز وإشارات تعبر عنها.**

عناصر الاتصال

يبدأ الاتصال حين يتم التعبير عن رسالة بواسطة مرسل. وتوضع الرسالة في شكل رموز وتُنقل إلى المتلقي بوسيلة معينة فيقوم المتلقي بفك الرموز وتفسيرها ثم يُصدر إشارات تدل على أنه فهمها أو لم يفهمها أي إن الاتصال يشبه عملية دائرية تربط بين المرسل والمستقبل . ويمكن توضيح ذلك بهذا الشكل:



01 المرسل

المرسل هو الذي يبدأ الاتصال بإرسال الأفكار أو الآراء أو المعلومات التي يريد نقلها في رسالة يعدها ، فإن كان المرسل هو مصدر الفكرة أو الرأي أو المعلومة سُمي المصدر، إن كانت الأفكار والمعلومات والآراء ليست له بل لغيره، وإنما أعدها فقط سُمي القائم بالاتصال.

02 الرسالة

ويقصد بها المضمون الذي يريد المرسل نقله إلى المستقبل من أفكار ومعلومات ومشاعر يُعبر عنها برموز لغوية أو غير لغوية. فحينما تكتب خطاباً فإن المكتوب هو الرسالة، وحينما نتحدث فإن الحديث هو الرسالة، وحينما نبتسم أو نستمع بإصغاء فإننا نرسل رسائل لتدل على معانٍ معينة كما نستقبل رسائل أخرى من غيرنا.

03 الوسيلة

إن الوسيلة أو القناة هي التي يتم من خلالها نقل الرسالة من المرسل إلى المستقبل، وهذه الوسيلة تختلف في خصائصها وإمكاناتها باختلاف الموقف وعدد المتلقين وانتشارهم والمسافة بين المرسل والمستقبل وتصل الرسالة إلى المستقبل من خلال وسيلة واحدة أو أكثر، وكلما زاد عدد القنوات التي يستعملها المرسل زاد تأثير الاتصال لتعدد الحواس التي يستعملها المستقبلون، ويعني ذلك أن كثرة الوسائل المستعملة في الاتصال لا تضاعف أو تقوي اهتمام المستقبلين فقط بل تدعم الرسائل، وتعين على الفهم، وتجمل الصورة الذهنية للمرسل، وتقوي الثقة به.

04 المستقبل

إن المستقبل **هو أهم طرف في الاتصال**؛ **لأنه هو المعني في رسائلنا**، فهو قارئها حين تُكتب، وهو سامعها حين يُنطق بها، فيجب أن يضع المرسل في اعتباره طبيعة المستقبل أو المتلقي، ويتفهمها حتى يضمن تحقق الهدف من الرسالة. إن المتلقي لا يستقبل الرسالة ويتأثر بها مباشرة، وإنما يقوم بتنقيح وتنقية الرسائل التي يتلقاها على حسب سماته النفسية والاجتماعية ومستوى تعليمه واتجاهاته.

05 رجع الصدى

يُقصد برجع الصدى أو التغذية الراجعة : **ما يحصل عليه المرسل من المستقبل حتى يستطيع أن يقرر هل حققت الرسالة أهدافها أو لم تحققها. أي** رد الفعل الذي يبديه المتلقي استجابة لما يكون المرسل قد أرسله من معلومات ورسائل. ورجع الصدى مهم في تبادل المعاني بين المرسل والمستقبل؛ لأنه يدل المرسل على ما ينبغي أن تكون عليه رسائله اللاحقة، ليكون لها من الأثر ما يرجو .

إن المرسل حين يصوغ رسالته، ويرسلها إلى المستقبل يسعى إلى تحقيق أهداف معينة ويتوقع رد فعل أو استجابة ترتد أوترجع إليه في صورة من صور التعبير، ويدخل في ذلك التعبيرات غير اللفظية مثل: إيماءات الوجه، والإشارات، وغيرها من الرموز. سواء أكان رد الفعل إيجابياً يتفق مع أهداف المرسل أم كان سلبياً يتعارض مع هذه الأهداف .

نشاط 1-2

تمثيل أدوار

يُختار مجموعتان من الطلاب، تمثل كل مجموعة موقفًا اتصاليًا غير مكتمل العناصر، ويترك التعليق لبقية الطلاب على هذا الموقف .

معلومة

رجع الصدى في الاتصال أنواع، نعرض لها وفق معيارين :

معيار اتجاه رجع الصدى أ

1- **إيجابي** : يشجع المرسل على الاستمرار في تقديم رسائل مشابهة .

2 - **سلبي** : يتطلب تعديل صورة الرسالة التالية أو مضمونها .

معيار توقيت تلقي رجع الصدى ب

1- **فوري** : كالذي يكون في حوار المجموعات الصغيرة حين تتطلب المحادثة الاستماع والجواب، ويمكن أن يظهر في أي موقف اتصالي (كمقاطعة المتحدث في أثناء الكلام بسؤال أو تعليق مثلاً).

2- **مؤجل**: يتأخر وصوله إلى المرسل كما يحدث في وسائل الاتصال الجماهيرية.

وبناء على ذلك يمكن أن يكون رجع الصدى فوريًا (إيجابيا أو سلبيًا) أو قد يكون مؤجلاً (إيجابيًا أو سلبيًا) كذلك.

أهمية الاتصال

ليس من قبيل المبالغة أن نقول إن إدراك المرء للواقع من حوله، ووعيه بمصالحه، وسعيه نحو تحقيق ما يطمح إليه تتم كلها خلال الاتصال، بل إن نجاح المرء أو إخفاقه في حياته العملية تعتمد جميعها - بعد مشيئة الله تعالى - على طريقته في الاتصال.

فالاتصال مهم على المستوى الفردي لأنه:

- سمة أو صفة من صفات الإنسان الأساسية.
- ضروري لإشباع حاجات الإنسان المادية والمعنوية.
- عن طريق الاتصال يتجنب المرء العزلة ويكوّن علاقات اجتماعية مع غيره، ويحافظ على هذه العلاقات.
- يساعد على فهم الأحداث، والتزود بالمعلومات، واتخاذ القرارات.
- الاتصال ضروري لتحقيق النجاح في الحياة عامة وفي عملية التعلم والتعليم والتأثر والتأثير خاصة.

لا تقتصر أهمية الاتصال على المستوى الفردي بل له أهمية مجتمعية أيضاً:

الاتصال أساس قيام المجتمع، ويمكن تشبيه الاتصال بأنه الغراء الذي يربط البشر بعضهم ببعض والاتصال سبب لوجود المجتمع واستمراره. ولولا وجود الاتصال لما وجد المجتمع أو استمر.

من خلال الاتصال يكتسب المرء خصائص المجتمع الذي يعيش فيه وكذلك قيمه وتقاليده ومعتقداته وينقلها إلى غيره من خلال التنشئة الاجتماعية فيتحقق التكيف الاجتماعي مع هذا المجتمع والتوافق مع قيمه وعاداته.

تتنوع وظائف الاتصال وأدواره (السلبية والإيجابية) بالنسبة إلى المجتمع، ويتضح ذلك في مجالات متنوعة منها المجال الاقتصادي والسياسي والصحي ومجالات الإرشاد والدعوة.

أنواع الاتصال

يمكن تصنيف الاتصال إلى عدة أنواع وفقًا لمعايير عدّة:

من حيث اللغة المستعملة

01

أ- اتصال لفظي:

باستعمال الكلمات المنطوقة والمكتوبة .

ب- اتصال غير لفظي:

باستعمال تعابير الوجه الإشارات ولغة الجسد.

من حيث البعد الزمني

02

أ- اتصال فوري أو متزامن:

كأن يتحدث شخص إلى آخر بطريقة مباشرة.

ب- اتصال غير متزامن:

يكون هناك فاصل زمني بين إرسال الرسالة وتلقيها من المستقبل، مثل الرسائل البريدية ورسائل البريد الإلكتروني.

من حيث رسميته

03

أ- اتصال رسمي :

مثل أغلب الاتصالات والمعاملات داخل بيئة العمل في المؤسسات الحكومية وغيرها.

ب- اتصال غير رسمي :

مثل ما يحدث بين الأصدقاء و أفراد الأسرة من حديث ودي بعيد عن الرسميات.

وهناك تصنيفات أخرى كثيرة أهمها:

تصنيف الاتصال وفقاً لعدد المشتركين أو ما يسمى (بمستويات الاتصال)

01 **اتصال ذاتي**: وهو اتصال عقلي يحدث داخل الفرد حين يتحدث مع نفسه. كعمليات التأمل والتفكير ومحاورة الذات.

02 **اتصال شخصي**: ويطلق عليه الاتصال وجهًا لوجه وهذا النوع من الاتصال شائع في مواقف الحياة كلها ومثاله أن تتحدث إلى صديق أو الحوار بين شخصين.

03 **اتصال جمعي**: وهو ما يحدث بين مجموعة من الأشخاص، ومنه المحاضرات الجامعية.

04 **اتصال جماهيري**: وهو اتصال بجموع من الجماهير كالاتصال من خلال التليفزيون والجرائد والراديو.

سمات الاتصال

يتسم الاتصال بعدد من السمات (أو الصفات) نشير إلى أهمها على هذا النحو:

١. **الاتصال عملية دائمة ومستمرة :** ويعني ذلك أنه دائم الحدوث فالاتصال مهم من أجل ممارسة أنشطة الحياة اليومية، والإنسان يقضي يومه متحدثاً ومستمعاً وقارئاً، وفى كل الحالات فهو يرسل رسائل اتصالية ويستقبلها، أي إنه لا يستطيع أن ينعزل عن ممارسة الاتصال، حتى وإن كان صامتًا فإن هذا الصمت قد يُعد نوعاً من أنواع الاتصال.

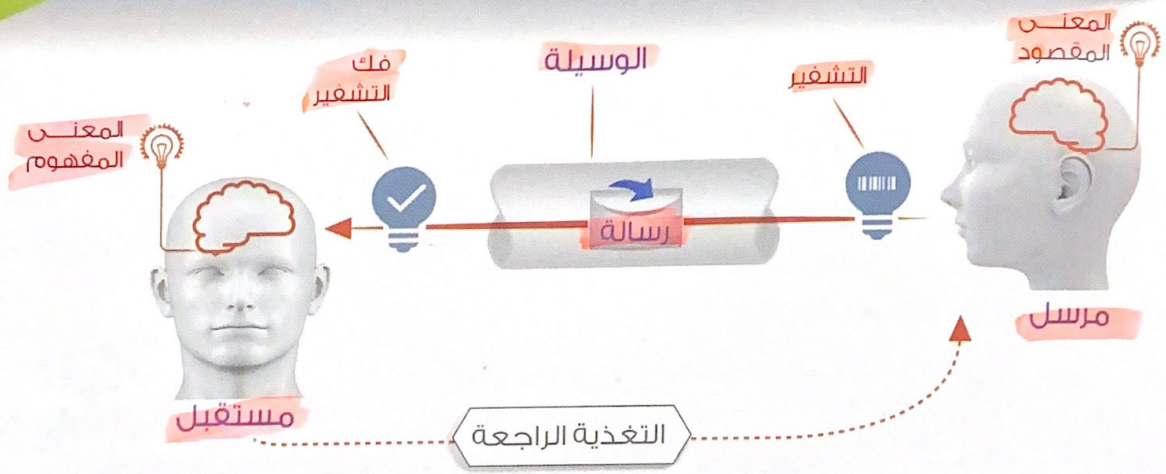
٢. **الاتصال ينتشر في الزمان والمكان:** إذا كان الاتصال مستمراً -أي لا ينقطع- ساعة من ليل أو نهار فإن ذلك يعني " أن الإنسان لا يحتاج إلى الاتصال فحسب ولا يستعمله فقط ؛ بل يجده من حوله في كل مكان، وفى كل لحظة من حياته".

٣. **الاتصال عملية تفاعلية:** فمن سمات الاتصال الأساسية أنه ينطوي على تفاعل عناصره ومكوناته، وبعبارة أخرى فإن الاتصال ليس حاصل جمع عناصره، بل هو حاصل ضرب أو تفاعل هذه العناصر مع بعضها البعض، وكلما زادت التفاعلية زادت فاعلية الاتصال.

٤. **الاتصال يتسم بالتغير والتجدد:** فالاتصال ظاهرة ديناميكية (أي متغيرة)، فهو لا يتوقف أو يتجمد عند نقطة محددة، وهو لا يأخذ اتجاهاً خطياً طولياً أحادياً من المرسل إلى المستقبل ، بل هو عملية دائرية تضم طرفيه، كما أنه يتجدد في صوره ووسائله تجدداً مستمراً مع تطور الحياة الإنسانية.

آلية (ميكانيكية) العملية الاتصالية

ويمكن توضيح آلية العملية الاتصالية من خلال الشكل التالي



تنشأ الرسالة الاتصالية من معنى يدور في ذهن (المرسل) ويهدف لترجمته بصورة فعّالة حتى يصل كما هو إلى ذهن (المستقبل) ونعبر عنه بالمعنى المقصود .

يحوّل (المرسل) هذا المعنى من خلال ترجمته إلى شفرة اتصالية - لفظية أو غير لفظية - تسمى (الرسالة) ، وحتى تصل بشكل مؤثر يختار لحملها (وسيلة) ملائمة .

يتلقى (المستقبل) هذه الرسالة ويقوم بدورة بفك التشفير لينتج عن ذلك معنى مفهوم لدى المستقبل وليس بالضرورة أن يتطابق مع المعنى المقصود . ويمكن التأكد من وصول الرسالة بشكل جيد من خلال تأمل (التغذية الراجعة) من المستقبل .

كفاءة وجودة عملية الاتصال في أن يتطابق بشكل كبير المعنى المفهوم لدى المستقبل مع المعنى المقصود من الرسالة لدى المرسل وهنا نقول أن الاتصال كان فعالاً ومؤثراً .

معوقات الاتصال

كن أن يتعرض الاتصال لعوائق تحول دون وصول الرسالة أو تؤثر في مضمونها مما يؤدى إلى
وء الفهم أو عدم تحقق الهدف من الاتصال, و من هذه العوائق:

1

ضعف الخبرة المشتركة : لكي يحدث الاتصال الفعال والمؤثر لابد من أن يقع في مجال الخبرة
لمشتركة لكل من المرسل والمستقبل ، فالاختلاف بينهما في اللغة مثلاً، أو في مستوى التعليم والعادات والخبرة في
لحياة ، (أي الاختلاف في خلفيتهما الاجتماعية والثقافية في الجملة) يؤدى إلى ما يسمى اختلاف الإطار المرجعي
ين المرسل والمستقبل، فيقع الاتصال خارج منطقة الخبرة المشتركة مما قد يعوق الفهم أو يعرقل الاتصال.

2

التشويش : ويعني في الجملة عدم وضوح الرسالة وعدم القدرة على تفسيرها لأسباب قد يكون مردها إلى
طريقة الإرسال أو الاستقبال أو تأثير المناخ أو البيئة. وفى علم الاتصال يمكن تعريف التشويش بأنه: عدم إدراك
المستقبل للرسالة بالمعنى الذي يريد المرسل.

والتشويش نوعان:

أ - **التشويش المادي** : هو الناتج من الأشياء المادية في بيئة الاتصال كصوت طائرة تمر أثناء المحاضرة، ورنين
الجوال، ووجود ضوضاء تؤثر في صوت المذياع .

ب - **التشويش الدلالي** هو الناتج من غموض الكلمات التي يستعملها المرسل أو عدم وضوح دلالاتها لدى
المستقبل ، وكلما زاد التشويش قل تأثير الرسالة.

3

عوائق لدى المرسل أو المستقبل: قد يعمل المرسل عملاً يحول دون وصول رسالته على الوجه
الذي أراد كأن يفرض أن يفهم المستقبل رسالته على الوجه الصحيح من غير أن يجعلها على الصورة التي يسهل
فهمها أو يتجاوز حدود الأدب في رسالته أو يجعل فيها ما يستفز المستقبل و يجعله يعرض عنها، وهكذا... كما أن
المستقبل قد يكون في حالة نفسية تعوقه عن الفهم، كأن يكون غضباناً أو عطشاناً أو في ذهنه تصور سابق يمنعه من
فهم الرسالة على الوجه الصحيح.

4

الوسيلة غير الملائمة : كاستعمال وسيلة ضعيفة التأثير في الجمهور، أو وسيلة غير رسمية مع جهة
رسمية، أو كتابة رسالة إلى من لا يجيد القراءة ونحو ذلك ...